



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



## QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2011

REGISTRO			
Cantidad	Causa	Respuesta emitida	Tiempo Respuesta
1	Inconformidad por no encontrar en la página de registro en línea sus certificados.	Se le explicó que el trámite de inscripción en el Registro Nacional de Derecho de autor, actualizó la plataforma de registro en línea, la cual cuenta con la opción de descargar las certificaciones de registro de obras.  Para que pueda utilizar esta opción, es necesario que desactive el bloqueo de las ventanas emergentes.	1

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

**Prosperidad  
para todos**

3	Inconformidad por no recibir respuesta a la solicitud de registro.	Se le informó que las solicitudes radicadas en marzo de 2011, fueron devueltas, debido a que la documentación allegada por el usuario no cumplía con los requisitos exigidos.	13
		Al revisar en los archivos de la Oficina de Registro, se verificó que la solicitud enviada el día 13 de mayo de 2011, se encuentra aún dentro del término de respuesta. Sin embargo se le hizo llegar a través de correo electrónico el correspondiente certificado.	6
		Se le explicó que el día 30 de mayo se le envió el respectivo registro y las indicaciones correspondientes para crear una cuenta y así poder registrar y descargar los registros respectivos.	10

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

**Prosperidad  
para todos**

1	Inconformidad por inconvenientes con el registro de una obra.	Se le informó que se realizó una búsqueda en nuestra base de datos, encontrando que el 5 de julio de 2011 ingresaron tres solicitudes de inscripción de soporte lógico, las cuales fueron devueltas por encontrarse inconsistencias en el registro. Al ingresar nuevamente las solicitudes fueron tramitadas. Se adjuntan certificados.	12
1	Se presentan falencias al registrar varias obras y que algunas de ellas no aparecen registradas.	Se le informó que al realizar una búsqueda en la base de datos no se encontraron solicitudes de inscripciones de las obras de las cuales hace mención. Sin embargo se adjuntan certificados de obras inscritas anteriormente.	2
1	Nos manifiesta su inconformidad con las devoluciones que se han hecho de la obra.	Se le manifestó nuestra preocupación por los hechos referidos, y acorde a las averiguaciones realizadas, se le informó que la primera devolución se efectuó debido a que en el formulario no aparecía el año de creación de la	9

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

**Prosperidad  
para todos**

		obra, posteriormente se le recomendó inscribir la obra de forma individual. De otra parte se le pidió excusas por el inconveniente ocasionado.	
<b>UNIDAD DE INFORMACION</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Causa</b>	<b>Respuesta emitida</b>	<b>Tiempo Respuesta</b>
2	Nos manifiesta que la atención telefónica no es muy buena.	Se le explicó que la entidad renovó la central telefónica, la cual ofrece mejores opciones al usuario, buscando con ello una mayor eficiencia en la atención al ciudadano que utiliza este medio para acceder a cualquiera de los servicios institucionales.	7

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

**Prosperidad  
para todos**

		Se le informó que al realizar la indagación, se encontraron vacíos en el protocolo de atención al ciudadano por el citado canal, por tal razón se procederá a revisar el esquema institucional de atención por el canal telefónico.	10
1	Nos manifiesta su inconformidad sobre el no cumplimiento de la ley 1171 de 2007 (Ley para personas de la tercera edad)	Se le presentaron excusas por el inconveniente y se informó que se realizaran las correcciones pertinentes con el fin de evitar dicha situación.	8
<b>UNIDAD DE SISTEMAS</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Causa</b>	<b>Respuesta emitida</b>	<b>Tiempo Respuesta</b>
1	Nos manifiesta la inconformidad por la publicación en la página de Creanet de un aviso de venta de celulares	Se le aclaró que la página en mención está diseñada para que el mismo usuario publique su aviso, sin embargo dicho aviso ha venido retirándose constantemente de la Red de	4

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

**Prosperidad  
para todos**

		Contactos de Creanet y se le ha indicado a la persona que este tipo de información no corresponde al objetivo para el cual se ha creado.	
1	Nos manifiesta que recibió el certificado por correo electrónico, pero no ha podido leer el vínculo, ni imprimir.	Se le informó que al revisar los certificados estos no presentan desconfiguración alguna, por lo tanto debe ser que su sistema presenta alguna inconsistencia en el programa. De igual manera se procedió a enviar dichos certificados	4
1	Nos manifiesta su inconformidad con el Registro en Línea de Obras Musicales, ya que no aparece disponible.	Se le explicó que los certificados no se están enviando por correo electrónico, sino que los mismos pueden ser consultados y descargados a través de la cuenta de usuario, por tal motivo se le preciso que se debe tener presente la clave que el usuario ingresa al realizar la solicitud de registro y luego entrar a verificar. De igual manera se le anexaron los certificados correspondientes.	10

*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



<b>SUBIDRECCION ADMINISTRATIVA</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Causa</b>	<b>Respuesta emitida</b>	<b>Tiempo Respuesta</b>
1	Nos manifiesta su inconformidad sobre las deficiencias existentes en los ascensores para el ingreso a la Entidad.	Se le explicó que la Administración del Edificio Centro de Comercio Internacional, adelanta un proceso de selección con el fin de reemplazar los ascensores existentes y el cual ha sido contratado.	3

*¡Promovemos la creación!*

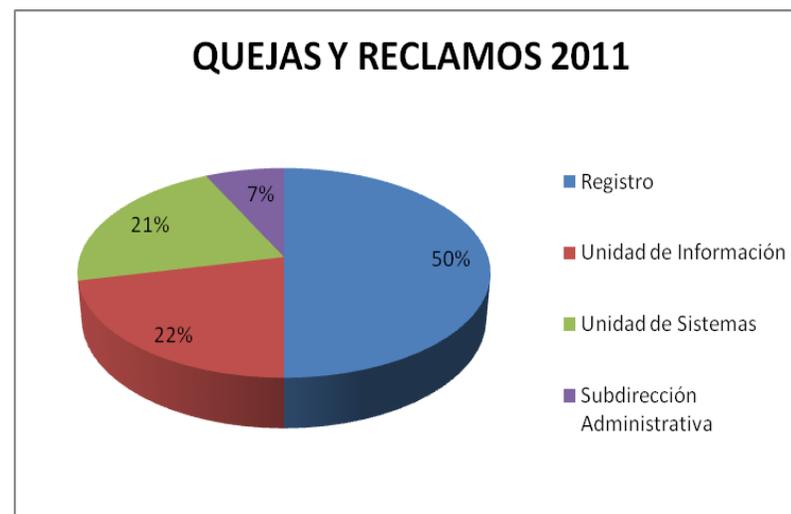
Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2010	
Dependencia	Total
Registro	7
Unidad de Información	3
Unidad de Sistemas	3
Subdirección Administrativa	1



*¡Promovemos la creación!*

Dirección: Calle 28 No.13A 15 Piso 17 Teléfono 341 81 77 Fax 286 08 13  
Página web: [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) - Correo electrónico: [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
Línea de atención de quejas y reclamos: 01 8000 127878  
Bogotá, D.C. - Colombia - América del Sur